

令和8年度

かほく市納税コールセンター業務委託

仕 様 書

かほく市役所総務部税務課収納対策室

## かほく市納税コールセンター業務委託仕様書

### 1 業務の目的

令和8年度現年度課税の市税等（市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税及び国民健康保険税）の未納者への電話催告を行うことにより、早い段階での滞納を解消し、新たな滞納の発生を食い止め、現年度収納率の向上を目指す。

### 2 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

### 3 履行場所

かほく市 一円 ほか

### 4 業務実施場所

受託者が設置する場所

### 5 業務内容

かほく市市税等の納税義務者で令和8年度現年度課税分が未納となっている者（2,700件まで）を調査対象者とし、次に掲げる業務を行うものとする。

初期構築費（イニシャルコスト）

- (1) 運用・実施マニュアルの作成
- (2) 研修の実施

運営費（ランニングコスト）

- (3) 対象者への電話による市税等納付催告業務（架電時の不在者からの折り返し電話等への対応も含む）
- (4) (3)の業務の経過報告書及び日報・月報の作成事務
- (5) 定例報告
- (6) その他委託者が必要と認める業務

### 6 業務体制等

受託者は、当該委託業務（以下「業務」という。）を履行するにあたり、業務従事者として、管理者1名及びオペレータを必要人数配置するものとし、次に掲げる職務を行わせるものとする。

- (1) 管理者は、業務の統括責任を負い、以下の業務を行うものとする。

- ア 電話催告業務の指揮監督に関すること
  - イ オペレータのスケジュールに関すること
  - ウ 催告対象者からの問合せに関すること
  - エ 各種報告に関すること
  - オ その他業務に関連すること
- (2) オペレータは、市税等未納者に対し納税に向けて電話による納付の呼びかけを行う。
- (3) 業務運営時間については次のとおりとする。

業務日	業務時間
平日（月曜日～金曜日）	午前9時00分～午後8時00分
土日曜日（祝日も含む）	午前9時00分～午後5時00分

- (4) 架電時に未会話の場合は、通算3回以上架電するものとする。
- (5) 架電業務は毎月20日までに完了するものとする。
- (6) 催告リストは、常に入金等異動情報を反映させ最新の状態にしなければならない。

## 7 品質維持のための条件

- (1) 業務履行設置場所について  
警備員又はセキュリティカードによる入退の管理を行うこと。
- (2) 従事者のスキル
- ア 管理者は、同種のコールセンター業務に係る1年以上の実務経験がある者を起用すること。
  - イ オペレータは、受託者の基準により電話対応のスキルが認められる者を起用すること。

## 8 業務従事者に対する教育訓練

受託者は、業務の円滑な履行を図るため、次に掲げる事前研修を業務従事者に対して十分に行うものとする。また、履行期間においても、継続して行い、業務従事者の質的向上に努めることとする。

- (1) 業務に必要な知識を習得させること
- (2) 業務の重要性を理解させること
- (3) 守秘義務を理解させること
- (4) 個人情報保護に関する研修を行うこと

## 9 情報管理

- (1) 受託者は、一般社団法人日本情報経済社会推進協会の認定するプライバシーマーク認証、またはJISQ27001（ISO/IEC27001）の認証を取得していること。
- (2) 個人情報に関する法律、条例等及び別記「個人情報の取扱いに係る特記事項」の規

定を遵守するとともに、細心の注意をもって情報の管理にあたるものとする。

#### 10 再委託の禁止

受託者は、本業務の一部又は全部について第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

#### 11 損害の負担

受託者は、業務を完了するまでの間に、受託者の責に帰すべき事由によって発生した全ての損害を負担するものとする。

#### 12 特許権等の使用

受託者は、業務の履行にあたって特許権その他、他人の権利の対象となっている施行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

#### 13 受託者の負担

- (1) 受託者は、業務を履行するために必要な物品等（架電にかかる電話料金も含む。）を負担するものとする。
- (2) 受託者は、業務に関連して生じる公租公課を負担するものとする。委託者は、委託料に含まれる消費税及び地方消費税以外の公租公課について、別段の定めがある場合を除き、負担しないものとする。

#### 14 業務従事者の遵守事項

- (1) 業務の従事中は、他の営利行為に類することをしてはならない。
- (2) 業務の従事に当たっては、明るく言語明瞭な言葉使いで、誠実に忍耐強く納税者に接するように心がけること。

#### 15 データの授受

コールセンター業務に関する基本データの授受は、すべて委託者の指名する職員と受託者の指名する者との間において行うものとする。

#### 16 施設構築業務

受託者はコールセンターの運営に必要な建物、運営業務実施場所の整備を行うこと。

#### 17 物品等の負担区分

受託者は、受託事業を執行するうえでの電話設備等の必要物品や通信費等を全て負担するものとする。

18 委託料支払方法

業務完了検査後（3月末後）に一括で支払うものとする。

19 その他

本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、法令等によるほか、本市と受託者が協議の上決定するものとする。